Introducción

Este documento constituye el manual de usuario del sistema de gestión de solicitudes ***Soluciones UdeA*** utilizado para el soporte, asesoría y acompañamiento a los usuarios de los servicios institucionales de carácter interno, brindados por algunas de las dependencias academicas y administrativas de la Universidad de Antioquia, en este manual se describe de una forma basica la realizacion de las principales actividades que los usuarios deben realizar en el sistema.

Contenido

1. Glosario
2. Requisitos de ingreso al Soluciones UdeA
3. ¿Como ingresar al sistema?
4. ¿Cómo crear un ticket?
5. ¿Cómo ver mis tickets?
6. ¿Cuales son los posibles estados de un ticket en el sistema?
7. ¿Como actualizar un ticket?
8. ¿Cómo buscar un ticket en el sistema?
9. ¿Cómo salir del sistema?

1. Glosario

Con el fin de aclarar los términos utilizados en este documento se hacen las siguientes definiciones.

Usuario: Persona que hace uso de los servicios ofrecidos por las dependencias prestadoras de servicios.

Dependencia prestadora de servicios: Dependencia que hace uso de la aplicación Soluciones UdeA para brindar soporte a los usuarios de sus servicios.

Agente: Funcionario encargado de ofrecer solución a los tickets generados por los usuarios de los servicios institucionales.

Ticket: Solicitud realizada por un usuario sobre los servicios institucionales ofrecidos en la aplicación Soluciones UdeA

Servicio: Conjunto de actividades y/o acciones de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario dándole valor agregado a las funciones de la universidad.

2. Requisitos de ingreso al sistema

2.1 El usuario debe tener un equipo con acceso internet
2.2 El usuario debe pertenecer a uno de los siguientes estamentos de la comunidad universitaria:
- Docentes
- Empleados Administrativos
- Estudiantes

2.3 El usuario debe poseer una cuenta activa del portal universitario

Observación: El acceso a los servicios está configurado de acuerdo al rol asignado en el sistema, por lo tanto es posible que exista diferencia entre los servicios ofrecidos a los usuarios.

3. ¿Cómo ingresar al sistema?

Desde un navegador web ingrese a la dirección https://soluciones.udea.edu.co e inicie sesión con el mismo ***usuario (1) y contraseña (2)*** que utiliza para acceder al portal universitario, como se ilustra en la figura 1.

Figura 1. Página de ingreso a Soluciones UdeA

4. ¿Cómo crear un ticket?

Si es la primera vez que inicia sesión en el sistema Soluciones UdeA haga clic en el botón ***"Cree su primer ticket". (1)*,** de lo contrario haga clic en el menú ticket, ***nuevo ticket (2)*** Como se indica en la figura 2.

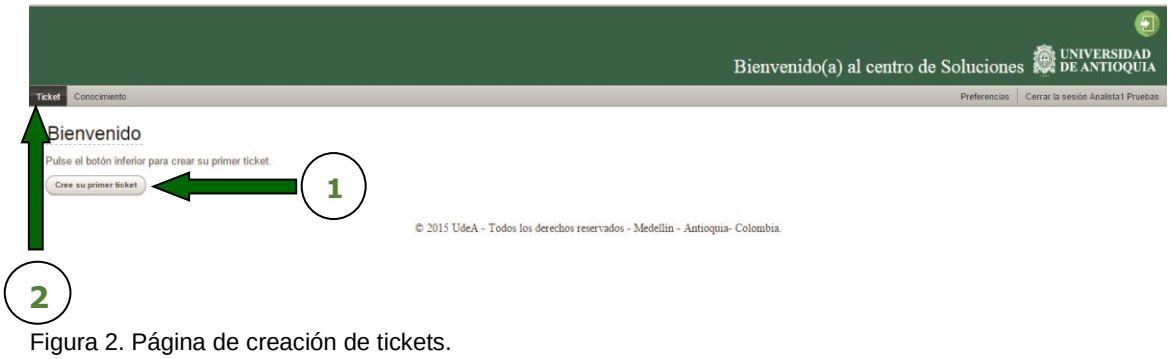


Figura 2. Página de creación de tickets.

En el formulario de creación del ticket es de carácter obligatorio ingresar la información de los campos nombrados con un *, como se ilustra en la figura 3.

- En la opción ***Para (1)***, seleccione el área de la que requiere el servicio,
- En la opción **Servicio (2),** seleccione el nombre del servicio sobre el que requiere hacer el ticket.
- En el campo ***Asunto (3),*** escriba como máximo cuatro palabras claves que resuman la necesidad.
- En el campo ***Texto (4)***, escriba toda la información que considere relevante para que el área encargada de brindarle solución pueda gestionar adecuadamente el ticket.
- Si lo considera necesario puede adjuntar archivos desde el botón ***seleccionar archivo (5),*** el sistema permite adjuntar archivos con un tamaño máximo de 16 Megabytes.
- Si el ticket que está creando hace referencia a uno de los sistemas de información institucionales se activa el campo ***Aplicación (6),*** seleccione el nombre del sistema sobre el cual requiere soporte.
- Por ultimo hacer clic en el botón ***Enviar (7),***

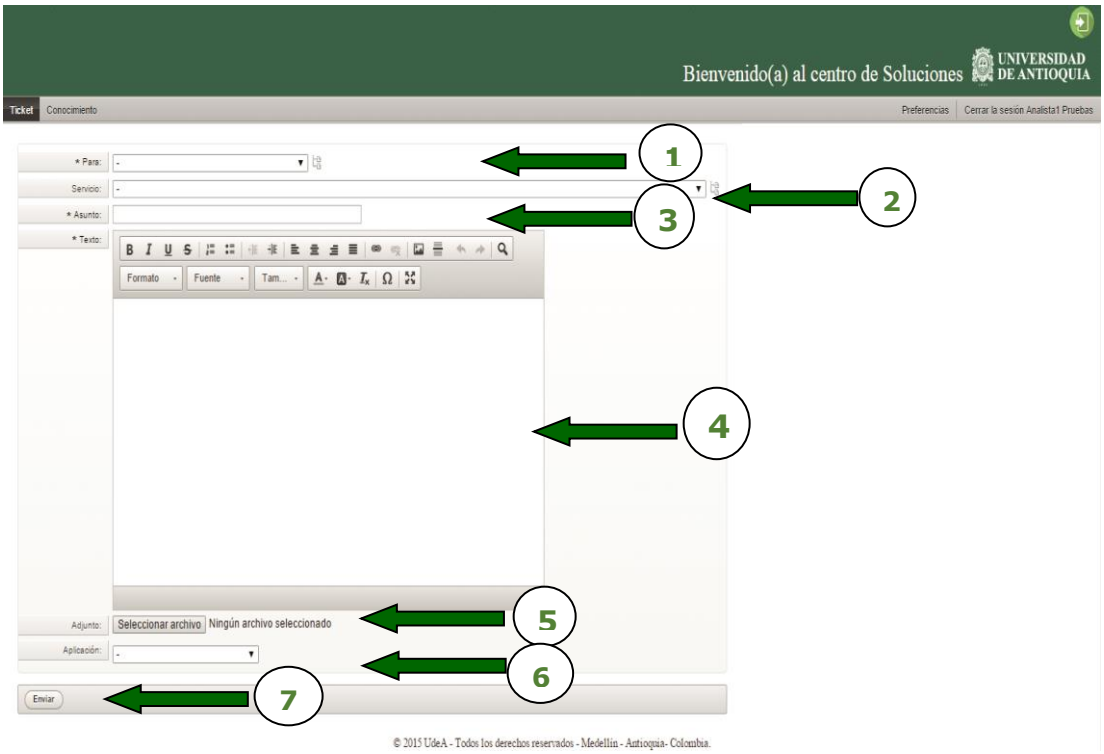


Figura 3.Formulario para registrar un nuevo ticket

Luego de enviar el ticket el sistema genera un ***número (1),*** como se indica en la figura 4**,** el cual lo identifica de forma exclusiva y le sirve tanto al usuario como al agente para hacer seguimiento al servicio solicitado.

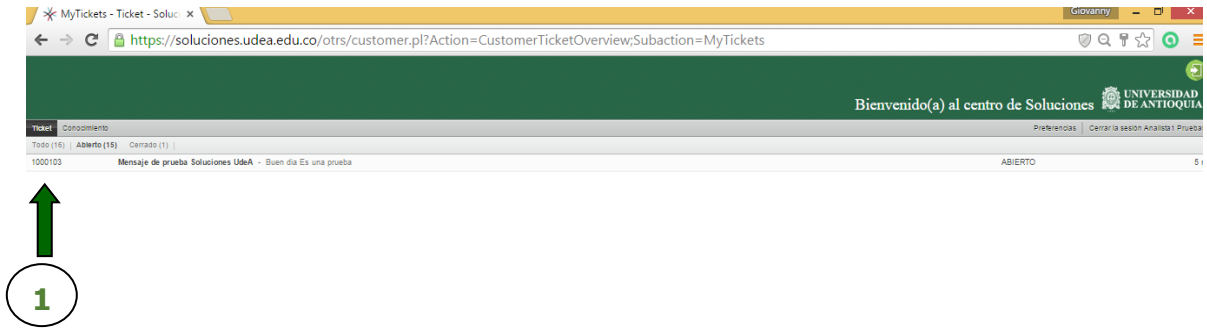


Figura 4. Verificación del número de ticket asignado por Soluciones UdeA

Si desea conocer más detalles sobre el ticket creado haga doble clic sobre el número de ticket y encontrara información como: ***cuál es la dependencia y el agente encargado de brindar solución o en qué estado se encuentra, (1)*** entre otros, para ello visualice la parte media del formulario en la cual se muestra dicha información, como se ilustra en la figura 5.

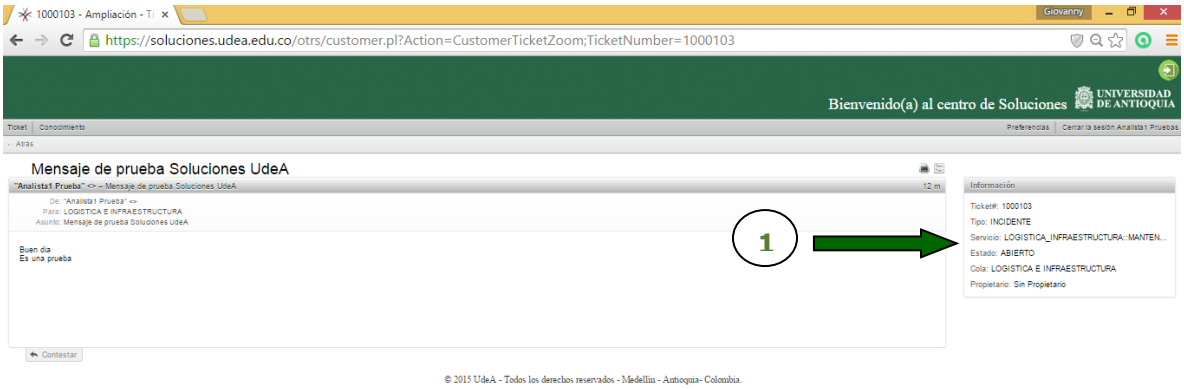
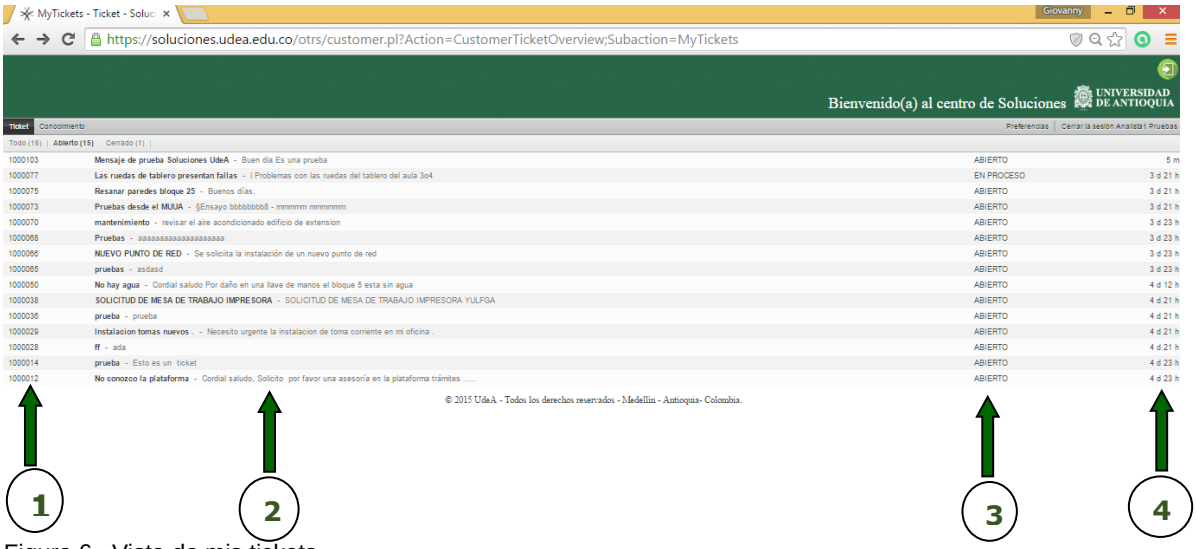


Figura 5. Verificación del número de ticket asignado por la aplicación

5. ¿Cómo ver mis Tickets?

Luego de crear un ticket el usuario puede visualizar los tickets que tiene en el sistema, ingresando por el menú ticket, seleccionando mis tickets, acá encontrara la información en 4 columnas, la primera con el ***número de ticket (1)***, la segunda con ***el asunto de cada ticket (2),*** la tercera con ***el estado del ticket (3)*** y la última con ***el tiempo (4)*** como se ilustra en la figura 6.


MyTickets - Ticket - Soluc
https://soluciones.udea.edu.co/otrs/customer.pl?Action=CustomerTicketOverview;Subaction=MyTickets
Giovanny
Bienvenido(a) al centro de Soluciones
UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA
Ticket
Conocimiento
Preferencias
Cerrar la sesión Analista1 Pruebas
Todo (16) | Abierto (15) | Cerrado (1) |
1000103 Mensaje de prueba Soluciones UdeA - Buen dia Es una prueba ABIERTO 5 m
1000077 Las ruedas de tablero presentan fallas - ! Problemas con las ruedas del tablero del aula 3o4 EN PROCESO 3 d 21 h
1000075 Resanar paredes bloque 25 - Buenos días, ABIERTO 3 d 21 h
1000073 Pruebas desde el MUUA - §Ensayo bbbbbbb8 - mmmmm mmmmm ABIERTO 3 d 21 h
1000070 mantenimiento - revisar el aire acondicionado edificio de extension ABIERTO 3 d 23 h
1000068 Pruebas - aaaaaaaaaaaaaaaaaa ABIERTO 3 d 23 h
1000066 NUEVO PUNTO DE RED - Se solicita la instalación de un nuevo punto de red ABIERTO 3 d 23 h
1000065 pruebas - asdasd ABIERTO 3 d 23 h
1000050 No hay agua - Cordial saludo Por daño en una llave de manos el bloque 5 esta sin agua ABIERTO 4 d 12 h
1000038 SOLICITUD DE MESA DE TRABAJO IMPRESORA - SOLICITUD DE MESA DE TRABAJO IMPRESORA YULFGA ABIERTO 4 d 21 h
1000036 prueba - prueba ABIERTO 4 d 21 h
1000029 Instalacion tomas nuevos . - Necesito urgente la instalacion de toma corriente en mi oficina . ABIERTO 4 d 21 h
1000028 ff - ada ABIERTO 4 d 21 h
1000014 prueba - Esto es un ticket ABIERTO 4 d 23 h
1000012 No conozco la plataforma - Cordial saludo, Solicito por favor una asesoria en la plataforma trámites ..... ABIERTO 4 d 23 h
© 2015 UdeA - Todos los derechos reservados - Medellín - Antioquia- Colombia.
1
2
3
4
Figura 6. Vista de mis tickets

6. ¿Cuáles son los posibles estados de un Ticket en el sistema?

En Soluciones UdeA la gestión de los tickets se basa principalmente en el servicio de correo electrónico, por lo tanto una vez creado el ticket el usuario debe participar en varias actividades que se traducen en suministrar o solicitar información vía correo electrónico, cada vez que los agentes de la dependencia encargada de brindarle solución realicen avances en la gestión.

Durante el proceso de atención los tickets van cambiando de estado de acuerdo a la etapa en la que se encuentre, en la tabla número 1 se describen los posibles estados por los cuales pasa un ticket desde su creacion hasta el cierre y las actividades principales que debe realizar el usuario en cada uno de ellos, es de aclarar que los estados no son secuenciales y no es obligatorio que cada ticket pase por todos.

Posibles estados de un ticket

ESTADO	DESCRIPCIÓN	¿QUE DEBO HACER COMO USUARIO?
REGISTRADO:	El usuario realizo la solicitud y el sistema le genero un numero de ticket	Recordar el número de ticket
NO ADMITIDO:	Por algún motivo el ticket no corresponde a la temática que se atiende o está por fuera del alcance de los servicios ofrecidos en el sistema Soluciones UdeA	Crear un nuevo ticket si está mal diligenciado o contactar a la dependencia encargada de atender la temática requerida.
EN PROCESO:	El ticket está siendo gestionado por un agente	Actualizar el ticket cada vez que se solicite información.
PENDIENTE POR USUARIO:	El agente encargado de brindar solución requiere de algún tipo de información importante por parte del usuario que creo el ticket para continuar avanzando en la solución.	Actualizar el ticket con la información solicitada
PENDIENTE POR TERCERO:	Se requiere de la participación de un tercero para continuar con la solución del ticket	No Aplica
RESUELTO:	El agente término de realizar sus actividades de soporte sobre el ticket y le envía un correo al usuario para que autorice el cierre,	Autorizar el cierre del ticket
CERRADO:	La gestión sobre el ticket ha terminado	Evaluar el servicio recibido
CERRADO AUTOMATICO:	Las buenas prácticas en la gestión de servicios definen que para un agente poder cerrar un ticket debe estar autorizado por el usuario que lo creo, para soluciones UdeA se definieron 5 días calendario como tiempo máximo para obtener la respuesta del usuario con la autorización del cierre, si en ese periodo de tiempo no se obtiene respuesta del usuario el sistema hace el cerrado automático.	No Aplica

Tabla 1, Definición de los estados de los tickets.

7. ¿Cómo actualizar un ticket?

Una vez creado el ticket el usuario puede agregar información ya sea por solicitud del agente o por que la considere relevante para la solución, si requiere contestar una pregunta a un agente o adicionar información a un ticket, desde el sistema Soluciones UdeA realice los siguientes pasos:

1. Seleccionar el número de ticket sobre el cual desea responder y haga doble clic en el.
2. Hacer clic en el botón ***Contestar (1)***, como se indica en la figura 7.

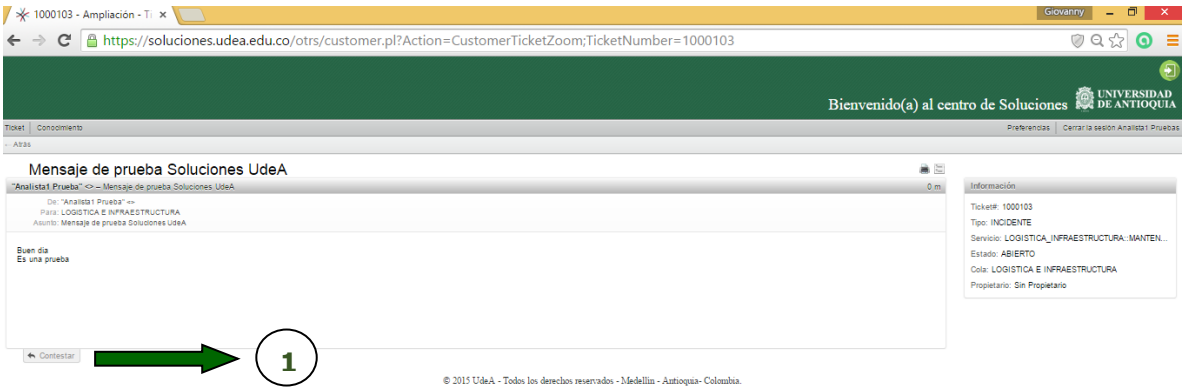


Figura 7. Opción para actualizar un ticket

Una vez hace clic en el botón ***contestar***, se despliega una ventana en la cual podrá ingresar la siguiente información, como se ilustra en la figura 8.

Asunto (1): Por defecto la aplicación deja la palabra Re: más el asunto del mensaje original, sin embargo, puede ser cambiado si así lo desea.
Texto (2): En este campo se ingresa toda la información que considere necesario para responder las preguntas del agente o para complementar el ticket.
Adjunto (3): Al igual que en el formulario de creación del ticket en el de respuesta se puede anexar archivos que considere necesario para la solución del ticket.

Luego de ingresar la información hacer clic en el botón ***Enviar (4)***

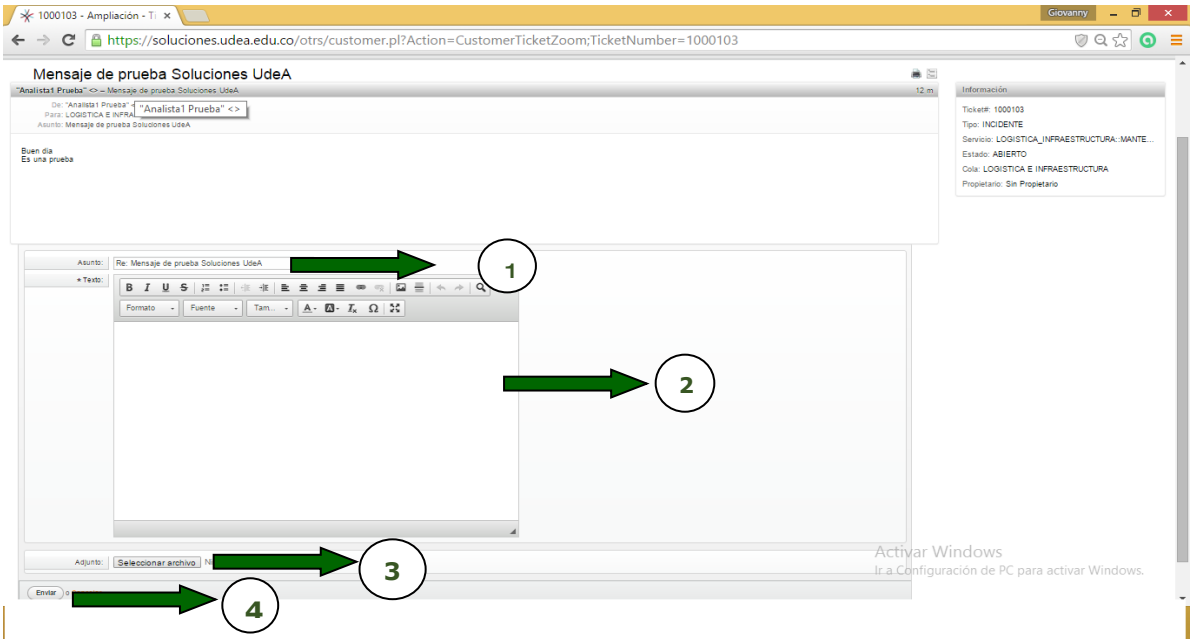


Figura 8. Formulario de actualización de ticket.

8. ¿Cómo buscar un ticket en el sistema?

Soluciones UdeA ofrece la posibilidad de buscar y encontrar fácilmente un ticket entre toda la cantidad de tickets que van generando en el sistema, para ello seleccionar el menú de ***Ticket (1)*** y elegir la opción de ***Buscar (2),*** como se ilustra en la figura 9.

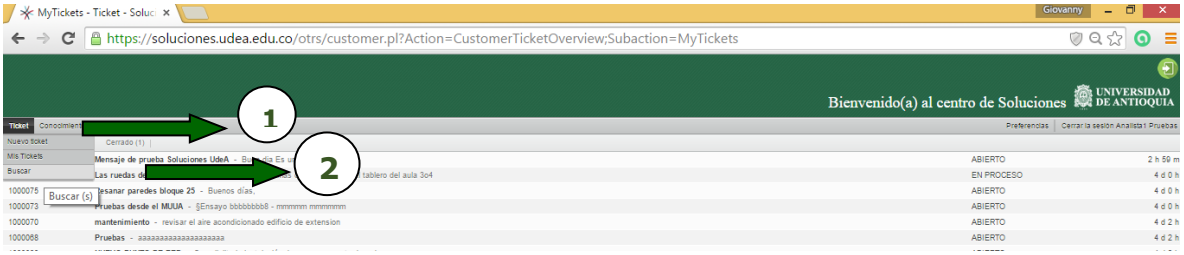


Figura 9. Como buscar tickets en el sistema.

El formulario de búsqueda ofrece múltiples opciones para ayudar a localizar un ticket, en este manual solo se hará el ejemplo buscando por número de ticket, el

cual se realiza ingresado el número de ticket en el campo ***Ticket # (1)*** y realizar clic sobre el botón ***buscar (2),*** como se ilustra en la figura 10.

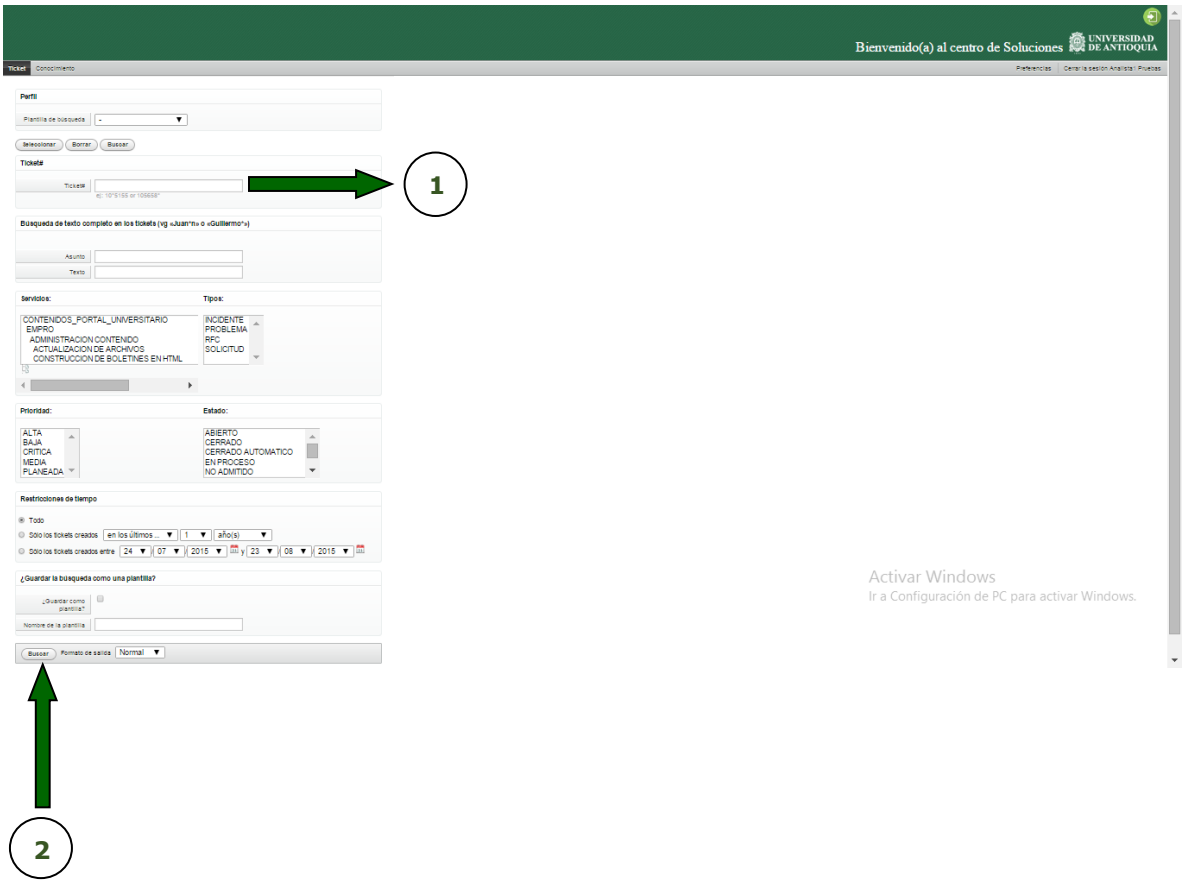


Figura 10. Como buscar tickets en el sistema.

Una vez hace clic sobre el botón buscar y la búsqueda es positiva en el panel principal se visualiza el ***resultado (1)*** como se ilustra en la figura 11.

Figura 11. Resultados de buscar tickets en el sistema.

9. ¿Cómo salir del sistema?

Una vez finaliza la sesión en el sistema se recomienda salir adecuadamente, para realizarlo haga clic en el ***icono salir (1)*** como se ilustra en la figura 12.

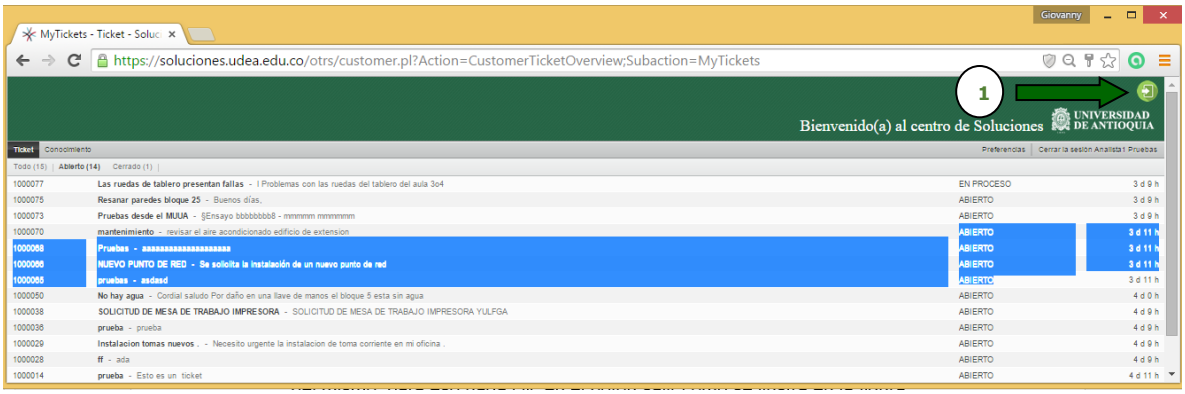

MyTickets - Ticket - Soluc
https://soluciones.udea.edu.co/otrs/customer.pl?Action=CustomerTicketOverview;Subaction=MyTickets
Giovanny
Bienvenido(a) al centro de Soluciones
UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA
Ticket
Conocimiento
Preferencias
Cerrar la sesión Analista1 Pruebas
Todo (15) | Abierto (14) Cerrado (1)
1000077 Las ruedas de tablero presentan fallas - I Problemas con las ruedas del tablero del aula 3o4 EN PROCESO 3 d 9 h
1000075 Resanar paredes bloque 25 - Buenos días, ABIERTO 3 d 9 h
1000073 Pruebas desde el MUUA - §Ensayo bbbbbbbb8 - mmmm mmmmm ABIERTO 3 d 9 h
1000070 mantenimiento - revisar el aire acondicionado edificio de extension ABIERTO 3 d 11 h
1000068 Pruebas - aaaaaaaaaaaaaaaaaa ABIERTO 3 d 11 h
1000066 NUEVO PUNTO DE RED - Se solicita la instalación de un nuevo punto de red ABIERTO 3 d 11 h
1000065 pruebas - asdasd ABIERTO 3 d 11 h
1000050 No hay agua - Cordial saludo Por daño en una llave de manos el bloque 5 esta sin agua ABIERTO 4 d 0 h
1000038 SOLICITUD DE MESA DE TRABAJO IMPRESORA - SOLICITUD DE MESA DE TRABAJO IMPRESORA YULFGA ABIERTO 4 d 9 h
1000036 prueba - prueba ABIERTO 4 d 9 h
1000029 Instalacion tomas nuevos . - Necesito urgente la instalacion de toma corriente en mi oficina . ABIERTO 4 d 9 h
1000028 ff - ada ABIERTO 4 d 9 h
1000014 prueba - Esto es un ticket ABIERTO 4 d 11 h
1

Figura 12. Salida segura del sistema.